

## **RUTINER VID KLAGOMÅLSHANTERING - FÖRSKOLA**

- Vi informerar om kommunens klagomålshantering på förskolans hemsida – kommunala förskolor, vid inskolningar och på föräldramöten. Ytterligare information finns på [www.ystad.se](http://www.ystad.se). Om man vill vara anonym när man lämnar in ett klagomål måste det göras via hemsidan och blanketten ”Har du något att klaga över”.
- I första hand vill vi att vårdnadshavare vänder sig till förskolans pedagoger, därefter till förskolechef, områdeschef och förvaltningschef.
- Förskolecheferna träffas årligen i juni månad för att gå igenom de inkomna klagomålen. Detta görs för att se ifall det finns något vi gemensamt skall göra något åt. På detta möte är också utvecklingsledaren med.

### **Muntliga klagomål**

- A. Personen som tar emot vårdnadshavarens synpunkter säkerställer huruvida vårdnadshavaren önskar att ärendet hanteras som ett formellt klagomål.
- B. Personen som tar emot det muntliga klagomålet dokumenterar detta på Arbetsblanketten för klagomål.
- C. Förskolechefen informeras och diskuterar med berörda parter hur ärendet skall hanteras.
- D. Åtgärder beroende på ärendets karaktär.
- E. Återkoppling till vårdnadshavaren sker skyndsamt, senast inom 10 dagar.
- F. Arkivering av ärendet sker hos Förskolechefen. Original skickas till Utvecklingsenheten.

### **Skriftliga klagomål**

- A. Skriftliga klagomål lämnas in via [www.ystad.se](http://www.ystad.se).
- B. Det skriftliga klagomålet skickas till respektive Förskolechef från utvecklingsledaren.
- C. Förskolechefen diskuterar med berörda parter hur ärendet skall hanteras.
- D. Åtgärder beroende på ärendets karaktär.
- E. Återkoppling sker skriftligt till den som lämnat in klagomålet, om inte personen är anonym. Vid ett anonymt klagomål hanteras ärendet inom verksamheten.
- F. Arkivering av ärendet sker hos Förskolechefen.